



Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde pelos Utentes do Serviço Nacional de Saúde

A Carta dos Direitos de Acesso visa garantir a prestação dos cuidados de saúde pelo SNS e pelas entidades convencionadas em tempo considerado clinicamente aceitável para a condição de saúde de cada utente do SNS, nos termos da lei. A Carta dos Direitos de Acesso define:

- os tempos máximos de resposta garantidos
- o direito do utente à informação sobre esses tempos

A Carta dos Direitos de Acesso é publicada anualmente em anexo à portaria que fixa os tempos máximos garantidos. A Carta dos Direitos de Acesso é divulgada no portal da saúde e obrigatoriamente afixada em locais de fácil acesso e visibilidade em todos os estabelecimentos do SNS, bem como em todos os que tenham convencionado a prestação de cuidados de saúde aos seus utentes.

Direito a tempos máximos de resposta garantidos

- o membro do governo responsável pela área da saúde estabelece, por portaria, os tempos máximos de resposta garantidos para todo o tipo de prestações sem carácter de urgência, nomeadamente ambulatório dos centros de saúde, cuidados domiciliários, consultas externas hospitalares, meios complementares de diagnóstico e terapêutica e cirurgia programada
- gradualmente, os tempos máximos de resposta garantidos por tipo de prestação são discriminados por patologia ou grupos de patologias
- cada estabelecimento do SNS fixa anualmente, dentro dos limites máximos estabelecidos a nível nacional, os seus tempos de resposta garantidos por tipo de prestação e por patologia ou grupo de patologias, os quais devem constar dos respetivos planos de atividade e contratos-programa

Direito de informação ao utente

Os estabelecimentos do SNS e do setor convencionado são obrigados a:

- afixar em locais de fácil acesso e consulta pelo utente a informação atualizada relativa aos tempos máximos de resposta garantidos por patologia ou grupos de patologias, para os diversos tipos de prestações
- informar o utente no ato de marcação, mediante registo ou impresso próprio, sobre o tempo máximo de resposta garantido para prestação dos cuidados de que necessita
- informar o utente, sempre que for necessário acionar o mecanismo de referenciação entre os estabelecimentos do SNS, sobre o tempo máximo de resposta garantido para lhe serem prestados os respetivos cuidados no estabelecimento de referência, nos termos previstos na alínea anterior
- informar o utente, sempre que a capacidade de resposta dos estabelecimentos do SNS estiver esgotada e se for necessário proceder à referenciação para os estabelecimentos de saúde
- manter disponível no seu sítio da internet informação atualizada sobre os tempos máximos de resposta garantidos
- publicar e divulgar, até 31 de março de cada ano, um relatório pormenorizado sobre o acesso a cuidados que prestam, os quais serão auditados, aleatória e anualmente, pela Inspeção-Geral das Atividades em Saúde

Direito a reclamação

- é reconhecido ao utente o direito de reclamar para a Entidade Reguladora da Saúde (ERS), nos termos legais aplicáveis, caso os tempos máximos garantidos não sejam cumpridos

A informação constante do presente documento não tem conteúdo legal vinculativo nem dispensa a leitura dos diplomas aplicáveis. Fonte:

[Serviços Partilhados do Ministério da Saúde \(SPMS\)](#)